



Comunicación Informal: Son Rumores



El rumor, de difícil control, es una realidad insoslayable en la organización. Esta forma de comunicación informal es un medio de transmisión de noticias y comentarios, de gran valor.

Sus informaciones son más espectaculares y atractivas que las formales u oficiales, pero sus efectos pueden ser nefastos.

En general los rumores circulan como consecuencia de la necesidad de descargar tensión emocional a través de la oralidad comunicacional. Muchas veces son ocasionadas por falta de información acerca de un tema ávidamente esperado, otras veces nacen ante las disímiles opiniones o informaciones acerca de un hecho pasado o futuro.

Otra causante es el flujo de la comunicación vertical (tanto ascendente como descendente) que muchas veces se corta en los niveles de jefaturas y supervisión, así que las versiones subjetivizadas que envían hacia arriba y hacia abajo pueden estar sumamente contaminadas.

Rumores de paro, de cierres, de despidos (llamados "de amenaza"), de aumentos que después no se cumplen ("de fantasía"), de fricciones entre directivos, de problemas éticos (llamados "agresivos"), viajan rápidamente y cada vez más deformados.

Sólo una abundante, rápida y fluida comunicación formal puede contrarrestarlos y disminuir su poder, aunque nunca se podrá hacerlos desaparecer por completo. Se debe tener las antenas alertas para captar algún rumor que pueda ser pernicioso, para atacarlo de inmediato.



Buenas acciones de comunicación, además de crear una imagen positiva de la organización, desarrollan un fondo de respaldo. Para combatir los rumores no hay nada mejor que “vacunarse”: mantener fluidos canales de comunicación formal, siempre bajo la ley básica: decir la mejor verdad, de la mejor manera y en el mejor momento.

Además de esto, no sobra transmitir el mismo mensaje, con diferentes formas, por todos los canales en forma coordinada, en una orquestación donde cada integrante del sistema toca la misma melodía en diferentes tonalidades.

Tomado de: Estrategias y tácticas de comunicación integradora. Avilia Lammetry Roberto.